

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2019 Allianz S.p.A.

### Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione; prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

### Reclami ricevuti dell'anno 2019

Nel corso del 2019 Allianz S.p.A. ha ricevuto 5.478 reclami trattabili e 9 non trattabili.

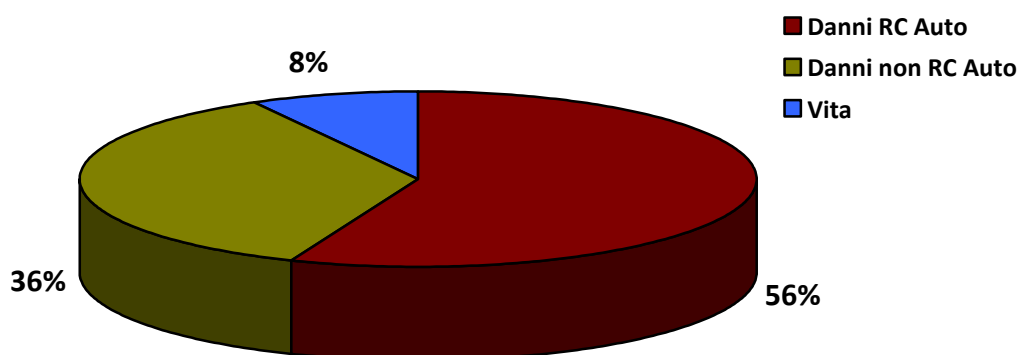
I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 8% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 92%.

All'interno del Comparto Danni, il 61% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 39% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2019.

| Comparti          | Num.pezzi |
|-------------------|-----------|
| VITA              | 421       |
| DANNI RC AUTO     | 3.074     |
| DANNI NON RC AUTO | 1.983     |

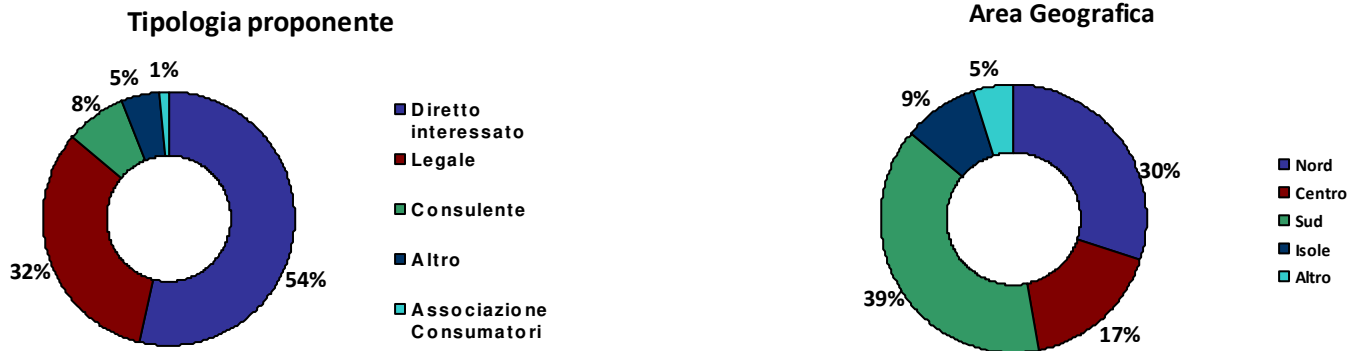
### Scomposizione per Comparti



Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2019 è di 4,7.

## Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

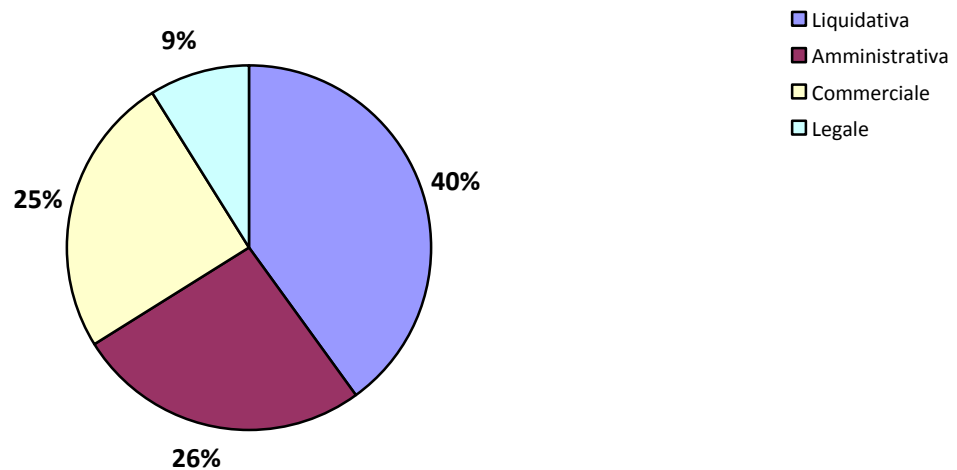
Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2019 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



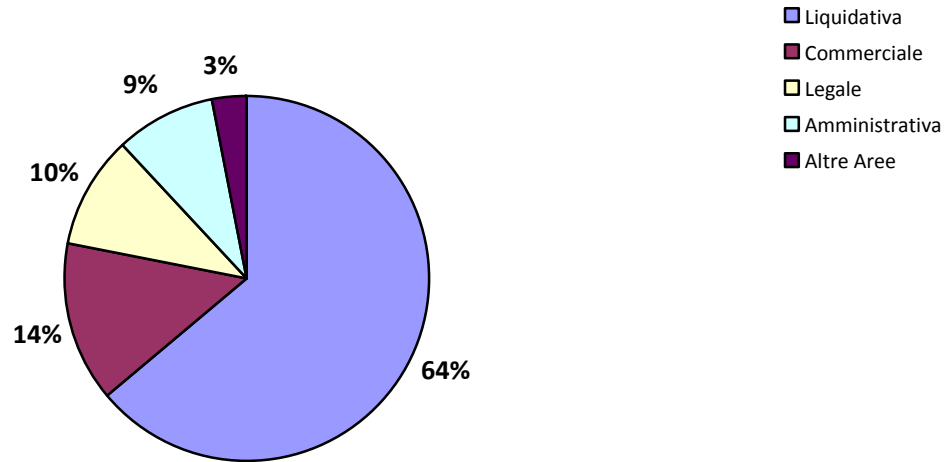
## Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze per aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Vita e del Comparto Danni.

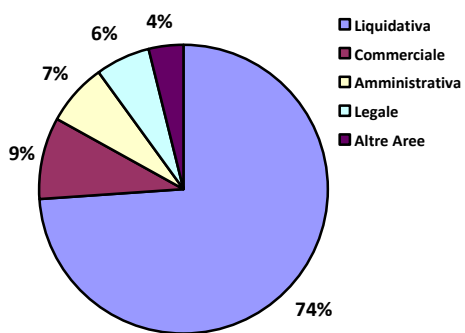
### Comparto Vita



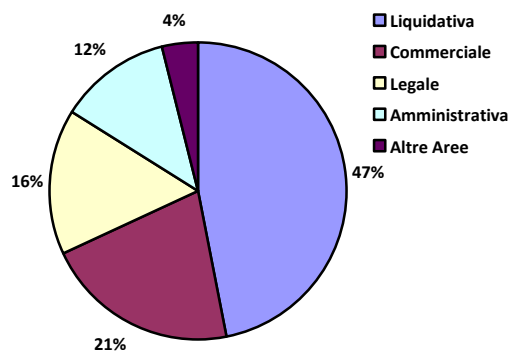
## Comparto Danni



### Danni RC Auto



### Danni Altri Rami



### Esito dei reclami

I reclami esitati al 31 dicembre 2019 sono stati 5.278, nell'77% dei casi Respinti, nell'9% dei casi Transatti e nel 14% dei casi Accolti. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 200.

### Scomposizione per Esito

